

# Onthaalbrochure

---

Praktische info over  
je ziekenhuisopname



Met **zorg** omringd

---

Welkom in AZ Sint-Vincentius Deinze .....	1
Praktische informatie .....	2
Wat regel je voor je opname? .....	6
Je verblijf in ons ziekenhuis .....	12
Kwaliteit en patiëntveiligheid .....	22
Preventie .....	30
Totaalzorg voor onze patiënten .....	32
Naar huis .....	40
Jouw rechten als patiënt .....	45
Over AZ Sint-Vincentius Deinze .....	48



## Welkom in AZ Sint-Vincentius Deinze

Als streekziekenhuis staat AZ Sint-Vincentius Deinze garant voor een kwaliteitsvolle zorgverlening in een familiale en gemoedelijke sfeer. Een ziekenhuisopname is geen alledaagse gebeurtenis. Onze directie, artsen en medewerkers stellen daarom alles in het werk om je goed op te vangen en te begeleiden, zodat je je tijdens je opname thuis voelt.

## Wij zijn er voor jou

Een opname in het ziekenhuis brengt veel vragen met zich mee. Met deze onthaalbrochure willen wij je informeren over onze dienstverlening. Zo kan je je zo goed mogelijk voorbereiden op je opname. Als je nog bijkomende vragen of opmerkingen hebt, spreek dan gerust je arts, een verpleegkundige of medewerker aan.

Wij wensen je alvast een spoedig herstel toe!

Het bestuur, de directie, de artsen en de medewerkers



Met **zorg** omringd

## ○ Hoe bereik je ons?

AZ Sint-Vincentius Deinze is gelegen in het centrum van Deinze. Ons ziekenhuis is vlot bereikbaar, zowel met de auto als met het openbaar vervoer.

### ○ Met het openbaar vervoer

Het station van Deinze ligt op 1 km of 15 minuten wandelen van ons ziekenhuis. De juiste dienstregeling vind je op [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be).

Je kan ook de bus nemen. De bushalte ligt recht tegenover de ingang van het station. Stap af aan halte Deinze Kerkhof (op 100 meter van het ziekenhuis). De juiste dienstregeling vind je op [www.delijn.be](http://www.delijn.be).

### ○ Met de auto

Het adres van ons ziekenhuis is **Schutterijstraat 34, 9800 Deinze**. We zijn vlot bereikbaar vanuit alle invalswegen.

2

## ○ Waar kan je parkeren?

### ○ Parking hoofdingang

Aan de voorzijde van ons ziekenhuis vind je een betaalparking. Neem bij het binnenrijden een ticket aan de slagboom. Als je binnen de 30 minuten opnieuw vertrekt, kan je met dit ticket de parking gratis verlaten.

Minder dan 30 minuten	gratis
Meer dan 30 minuten en minder dan 1 uur	1 euro
Tussen 1 en 1,5 uur	1,5 euro
Tussen 1,5 en 2 uur	2 euro
Tussen 2 en 2,5 uur	2,5 euro
Tussen 2,5 en 3 uur	3 euro
Tussen 3 en 4 uur	4 euro
Tussen 4 en 5 uur	5 euro
Tussen 5 en 6 uur	6 euro
Tussen 6 en 7 uur	7 euro
Meer dan 7 uur	8 euro
Weekabonnement (7 dagen geldig)	16 euro
Verloren ticket	20 euro

3



Bezoekers valideren hun parkeerticket aan de betaalautomaat in de hal aan de hoofdingang. Je kan cash of met bancontact betalen. Als de parking volzet is, kan je ook parkeren in de Schutterijstraat (betalend). In de Peter Benoitlaan en aan het kerkhof kan je gratis parkeren.

Oncologische patiënten dagziekenhuis kunnen gratis parkeren. Bij de planning van een dagopname kunnen de parkingfaciliteiten besproken worden. Leg je vraag voor aan de zorgcoördinator wanneer die je de dag voor de opname telefonisch contacteert.

4

### ○ Parking spoed

Patiënten voor de spoedopname kunnen gratis parkeren.

Voor anderen die van deze parking gebruik maken, gelden de hiernaast vermelde tarieven.

Je kan je parkeerticket valideren aan de automaat bij het onthaal van de spoedopname of het dagziekenhuis.

Minder dan 30 minuten	gratis
Meer dan 30 minuten en minder dan 1 uur	2 euro
Tussen 1 en 1,5 uur	3 euro
Tussen 1,5 en 2 uur	4 euro
Tussen 2 en 2,5 uur	5 euro
Tussen 2,5 en 3 uur	6 euro
Tussen 3 en 4 uur	8 euro
Tussen 4 en 5 uur	10 euro
Tussen 5 en 6 uur	12 euro
Tussen 6 en 7 uur	14 euro
Meer dan 7 uur	16 euro
Verloren ticket	20 euro

### ○ Ondergrondse parking in de Meulenstraat

Ouders van gehospitaliseerde kinderen (neonatologie, pediatrie) en partners van gehospitaliseerde mama's op de materniteit kunnen gebruikmaken van deze parking met een meerbeurtenkaart.

Je kan deze aankopen aan het onthaal. Je ontvangt vervolgens een vaste code waarmee je de ondergrondse parking kan inrijden. Je ontvangt ook een uitrijkaart waarmee je gedurende enkele dagen de ondergrondse parking kan verlaten.

Een uitrijkaart voor zeven dagen kost 16 euro.



5

### Extra aandacht voor patiënten en bezoekers met een beperking

Patiënten en bezoekers met een beperking kunnen gebruikmaken van de voorbehouden parkeerplaatsen aan de hoofdingang. Je kan daar gratis parkeren op voorwaarde dat je mindervalidenkaart zichtbaar aan de voorruit van de auto ligt.

Als je met een begeleider komt, kan je je ook laten afzetten op het hellend vlak van de 'carport', aan de hoofdingang. De begeleider parkeert daarna de auto.



## ○ Kamertypes

eenpersoonskamer • tweepersoonskamer • gemeenschappelijke kamer

Het kamertype heeft geen invloed op de kwaliteit van de verzorging of behandeling. Het verschil heeft enkel te maken met meer comfort en een grotere privacy.

## ○ Vooropname

Ga na de consultatie bij je arts langs bij de vooropnamebalie (vlak bij het onthaal) om je opname administratief voor te bereiden. Je ontvangt hier de nodige informatie.

Bij de vooropnamebalie kan je de voorkeur van kamerkeuze doorgeven, zodat onze medewerkers hier zoveel mogelijk rekening mee kunnen houden. Wij vragen je begrip indien we je, in periodes van grote drukte, niet meteen de kamer kunnen geven die je bij de vooropname had doorgegeven. Zodra mogelijk trachten we om tijdens de opname toch nog aan je vraag tegemoet te komen.

## ○ Wat bepaalt de kostprijs van je verblijf?

### SUPPLEMENTEN EENPERSOONSKAMER

- Als je voor een eenpersoonskamer kiest, wordt een **kamersupplement** van 45 euro per dag (materniteit 75 euro per dag) aangerekend.
- Alle artsen die bij je behandeling betrokken zijn, kunnen hun ereloon met maximaal 150 % verhogen. De verplichte ziekteverzekering (of het ziekenfonds) komt niet tussen in de kost van deze **ereloonsupplementen**. Afhankelijk van je verzekeringspolis zal je hospitalisatieverzekering (een deel van) deze supplementen ten laste nemen. Je kan bij de opnamedienst een lijst raadplegen met de gehanteerde ereloonsupplementen per arts.

### PERSOONLIJK AANDEEL

Je persoonlijk aandeel in de kost van je ziekenhuisopname hangt af van hoe je verzekerd bent bij je ziekenfonds. Als je geniet van een verhoogde tegemoetkoming (voorkeurtarief), betaal je voor je ziekenhuisopname een lager persoonlijk aandeel dan een gewone verzekerde. Je kan bij je ziekenfonds navragen of je hierop recht hebt.

### HOSPITALISATIEVERZEKERING

Als je een hospitalisatieverzekering hebt, informeer dan vooraf naar hun tussenkomst in de kosten van de ziekenhuisopname.

Wens je meer informatie over de kostprijs van de ingreep en het verblijf? Je kan elke werkdag (tussen 8.30 en 17 uur) terecht bij de dienst facturatie (09 387 73 74) op de derde verdieping.

## Wat neem je mee?

Je bereidt je opname best wat voor.

### LEG DE VOLGENDE ZAKEN KLAAR OM MEE TE BRENGEN NAAR HET ZIEKENHUIS:

- Identiteitskaart (kids-ID voor kinderen) of geldige verblijfsvergunning
- Naam, adres en telefoonnummer van een contactpersoon, die bereikbaar is tijdens je verblijf
- Naam, adres en telefoonnummer van je huisarts
- Lijst met thuismedicatie die je op het moment van de opname inneemt, met tijdstip van inname en dosis
- Ingevulde vooropnamevragenlijst
- Ingevuld formulier 'maaltijdbevraging' met vermelding van de keuzes voor de broodmaaltijden.
- Persoonlijke benodigdheden:
  - nachtkledij, kamerjas en gesloten schoenen (stevig aansluitend aan de voet)
  - gemakkelijke dagkledij en ondergoed
  - washandjes, handdoeken, vloeibare zeep, kam of borstel, tandpasta, tandenborstel, beker, scheergerief, nagelschaartje
  - eventueel bril, hoorapparaat, kunstgebit

## INDIEN VAN TOEPASSING:

- Bewijs van hospitalisatieverzekering (Assurcard, DKV-kaart ...) en/of formulieren van je hospitalisatieverzekering indien de medewerkers van de opnamedienst die moeten invullen
- Medische documenten (bloedgroepkaart, vaccinatiekaart, radiografieën, labo-uitslagen ...)
- Getekend toestemmingsformulier
- Verwijsbrief van je huisarts of behandelend arts
- Dossier ingevuld door je huisarts met vermelding van de resultaten van de preoperatieve onderzoeken
- In het geval van een arbeidsongeval:
  - aangifteformulier voor arbeidsongeschiktheid (voor de arts van je ziekenfonds)
  - naam en adres van de werkgever
  - naam en adres van de verzekeringsmaatschappij waarbij de werkgever is aangesloten
  - polis- en (eventueel) dossiernummer
  - datum van het ongeval
- Inschrijvingskaart indien je een beroep doet op het OCMW

## ○ Wat neem je beter niet mee?

- Waardevolle voorwerpen zoals juwelen of grote geldbedragen/kredietkaarten ... Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal. Heb je toch iets kostbaars mee? We kunnen je waardevolle voorwerpen in de kluis van het ziekenhuis bewaren. Bij ontslag kan je alles weer afhalen.
- Juwelen, piercings en andere sieraden. Deze zijn om hygiënische redenen niet toegelaten in een operatiezaal en kunnen ernstige problemen veroorzaken tijdens de operatie. Als je ze niet kan verwijderen, meld dit dan aan de verpleegkundige op het operatiekwartier.

10



## WELKE GENEESMIDDELEN NEEM JE THUIS?

- Voorzie een correcte en volledige overzichtslijst van de geneesmiddelen (ook slaapmedicatie en vitamines) die je thuis gebruikt. Vraag eventueel hulp aan je huisarts of apotheker bij het invullen van je overzichtslijst geneesmiddelen. Zo worden geneesmiddelen niet dubbel voorgeschreven en kan de arts interacties met eventuele andere geneesmiddelen voorkomen.
- Breng deze geneesmiddelen, in de originele verpakking, mee naar het ziekenhuis. Gebruik daarvoor de zak die je eerder ontving.
- Bij aankomst op de afdeling zal een verpleegkundige de overzichtslijst met jou overlopen. Ben je allergisch voor bepaalde geneesmiddelen, meld dit dan tijdens dit gesprek.
- Neem tijdens de opname geen geneesmiddelen in van buiten het ziekenhuis, zonder dat de arts of verpleegkundige daarvan op de hoogte is gebracht.
- De meegebrachte thuismedicatie wordt in de verpleegpost bewaard. Je krijgt ze terug bij ontslag uit het ziekenhuis.



11



## ○ Hoe meld je je aan?

- **Dagopname volwassenen**  
= onderzoek of behandeling  
zonder overnachting

Meld je aan bij de opnamedienst via de ingang spoed en dagziekenhuis (Meulenstraat). Onze collega's staan voor je klaar tussen 7 en 15.30 uur.

- **Hospitalisatie**  
= opname van minstens 1 nacht  
of dagopname pediatrie (zonder overnachting)

Meld je aan bij de opnamedienst aan de hoofdingang (Schutterrijstraat). Onze collega's staan voor je klaar tussen 7.30 en 16 uur.

## ○ Ondertekenen van de opnameverklaring

Op de dag van je opname teken je een opnameverklaring. Hierin wordt onder meer de kamerkeuze vermeld, net als een overzicht van je persoonlijke bijdrage in de kosten. Door de opnameverklaring te ondertekenen, bevestig je akkoord te zijn met de financiële voorwaarden van je opname (meer info zie p. 42). Vraag uitleg als je iets niet begrijpt. Onze medewerkers van de opnamedienst helpen je graag verder.



## ○ Identificatiebandje

Bij een opname krijg je een polsbandje met een aantal identificatiegegevens. Het is belangrijk dat je dit polsbandje goed nakijkt en eventuele fouten meldt. Houd het ook steeds aan tijdens de opname. Het maakt het onder alle omstandigheden duidelijk wie je bent. Het polsbandje bevat ook een barcode die noodzakelijk is om bepaalde onderzoeken te plannen, uit te voeren en elektronisch te verwerken.

Meld het aan een verpleegkundige wanneer:

- je polsbandje uitzonderlijk wordt verwijderd;
- de gegevens op je polsbandje niet meer leesbaar zijn (bv. na veelvuldig wassen).

De verpleegkundige kan je dan meteen een nieuw polsbandje bezorgen. Pas na het verlaten van het ziekenhuis mag je het polsbandje verwijderen.

Voor je eigen comfort en om te vermijden dat er huidirritatie optreedt, is het belangrijk om ervoor te zorgen dat het polsbandje niet te strak zit. Zorg er voor dat tijdens het wassen de pols goed wordt afgedroogd.

*Tijdens je verblijf vragen onze medewerkers meerdere keren je naam, voornaam en geboortedatum. Dit is een standaard-procedure die we toepassen om 100 % zeker te zijn dat wij de juiste zorgen aan de juiste persoon toedienen op het juiste moment. Bij verwarde patiënten of patiënten buiten bewustzijn, wordt de identiteit gecontroleerd aan de hand van het polsbandje.*



## ○ Hoe ziet je dag eruit?



<p><b>vanaf 7 uur</b></p> <p>Toediening medicatie Eventueel bloedonderzoek</p>	<p><b>8 uur</b></p> <p>Ontbijt</p>	<p><b>8.30 - 11 uur</b></p> <p>Ochtendverzorging Onderzoek en behandeling Doktersbezoek Reiniging van de kamers</p>
<p><b>12 uur</b></p> <p>Toediening medicatie Middagmaal, gevolgd door middagrust</p>	<p><b>14 uur</b></p> <p>Start bezoeker*</p> <p><small>* Op woensdag en zondag is er ook bezoeker in de voormiddag (10 tot 12 uur)</small></p>	<p><b>vanaf 14.30 uur</b></p> <p>Kopje koffie of vieruurtje Namiddagverzorging Toediening van medicatie Onderzoek en behandeling</p>
<p><b>17 - 17.30 uur</b></p> <p>Avondmaal</p>	<p><b>vanaf 18 uur</b></p> <p>Avondverzorging</p>	<p><b>20 uur</b></p> <p>Toediening medicatie Einde bezoeken</p>

Voor patiënten van de afdeling geriatrie is er tussen 10 en 12 uur een aanbod van oefeningen en revalidatie in de dagzaal. Alle uren zijn enkel richtinggevend, afwijkingen per dienst zijn altijd mogelijk.

## ○ Wat staat er op het menu?

We zorgen voor kwaliteitsvolle, gezonde en seizoensgebonden voeding. Ontbijt, middagmaal en avondmaal krijg je op een individuele plateau op je kamer:

- Het dagmenu kan je raadplegen op het weekoverzicht dat in je kamer ligt.
- In de namiddag bieden we je koffie en thee aan. Op de kinderafdeling krijgen de kinderen een vieruurtje.
- Bij de opname zal de verpleegkundige vragen naar je wensen voor de broodmaaltijden (ontbijt en avondmaal): keuze brood, aantal sneetjes, vetstof, drank en eventuele toevoegingen. Op het formulier 'maaltijdbevraging' heb je je keuze ingevuld voor je verblijf. Overhandig dit formulier bij opname aan de verpleegkundige. Je wordt ook dagelijks geïnformeerd over het beleg bij het ontbijt en het avondmaal, waarbij er steeds een alternatief voorhanden is.
- Voor het middagmaal word je dagelijks bevroegd. Als je een bepaalde maaltijdcomponent van het dagmenu niet lust of liever niet wenst te eten, is er een alternatief voorzien binnen het vastgelegde aanbod.
- Als je een dieet moet volgen, zal een van onze diëtisten je opvolgen en in overleg met je behandelend arts een aangepaste dieetmaaltijd aanbieden. Uiteraard kan je ook bij de diëtist terecht met vragen, bv. over de verderzetting van je dieet na ontslag uit het ziekenhuis.
- Ben je allergisch voor een bepaald ingrediënt, dan kan je voor informatie over een bepaald gerecht een verpleegkundige aanspreken.

## ○ Algemene afspraken

- Als je de verpleegafdeling verlaat, meld dit dan altijd aan een verpleegkundige.
- Een bezoek tijdens je opname in het ziekenhuis is uiteraard aangenaam. Langdurig bezoek kan echter vermoeiend zijn en je herstel niet ten goede komen. Respecteer de bezoekerregeling en laat niet te veel bezoekers tegelijk komen. Vraag hen om de bezoekerstoiletten op de gang te gebruiken in plaats van de sanitaire voorzieningen op de patiëntenkamer.
- Respecteer de privacy en de rust van medepatiënten. Houd het zeker rustig vanaf 20 uur en demp het geluid van radio en tv.
- Duid binnen je familie één contactpersoon aan voor eventuele telefonische contacten. Omwille van het beroepsgeheim kunnen onze medewerkers telefonisch niet veel informatie meegeven. Telefonische vragen om te achterhalen of bepaalde personen al dan niet zijn opgenomen in het ziekenhuis worden door onze onthaalmedewerkers niet beantwoord ter bescherming van de privacy van iedereen.
- In AZ Sint-Vincentius Deinze zijn dieren niet toegelaten. Alleen geattesteerde assistentiehonden krijgen toegang tot ons ziekenhuis.
- Roken is verboden:
  - in het hele ziekenhuis en in de kamers;
  - in de rookvrije zone rond het ziekenhuis.
- Vuurwapens en illegale middelen zijn niet toegelaten in het ziekenhuis. Indien deze worden aangetroffen, worden ze overhandigd aan de politiediensten.

## ○ Cafetaria

Je kan kiezen uit onze menukaart:

- warme dagschotel (enkel tussen 11.30 en 13.30 uur)
- soep
- variatie van koude schotels
- saladebar (enkel tussen 11.30 en 13.30 uur)
- croque monsieur, spaghetti, lasagne
- variatie van belegde broodjes
- variatie van desserts en vers fruit
- warme dranken, frisdranken, wijn, bier
- variatie van hartige en zoete snacks

Je kan aan de kassa cash of met bancontact betalen.

### OPENINGSUREN

WEEKDAGEN:  
tussen 9 en 18 uur

IN HET WEEKEND EN  
OP FEESTDAGEN:  
van 10.30 tot 18 uur

## ○ Drankautomaat

Op de benedenverdieping, voorbij de onthaalbalie van het dagziekenhuis (ingang spoed), vind je recht tegenover de lift naar dagziekenhuis/materniteit een drankautomaat.

## ○ TV en radio

- Het ziekenhuis beschikt over digitale televisie met een ruim aanbod aan kanalen. Via de afstandsbediening kan je wisselen tussen de kanalen. De meest populaire kanalen staan vooraan in de rij geprogrammeerd.
- Op de basisverpleegafdelingen van het ziekenhuis komt het geluid uit de luidsprekers van het televisietoestel. De geluidsterkte-regeling is begrensd omdat er in een tweepersoonskamer twee televisietoestellen ophangen die individueel te bedienen zijn. In de kamers van het dagziekenhuis en de materniteit is het geluid van de tv te horen via de ingebouwde luidspreker in de handset van het kameroproepsysteem.
- De radio kan je bedienen met het kameroproepsysteem, maar het aantal kanalen is beperkt. Via het televisietoestel kan je bijkomende, digitale radiokanalen kiezen.

## ○ Internet

Je kan het draadloos netwerk van het ziekenhuis gebruiken door in te loggen op het gastennetwerk (ZKH-guest).



## ○ Telefoneren

Je kan gerust je persoonlijke gsm gebruiken om te telefoneren (behalve op het operatiekwartier, intensieve zorg en de neonatale afdeling).

Gebruik je liever een vast toestel, dan kan dat uiteraard. Enkel op materniteit en in het dagziekenhuis is dit niet meer mogelijk. Voor uitgaande gesprekken kan je het onthaal bereiken via het nummer 11.

20

## ○ Bibliotheek

Vrijwilligers van het Rode Kruis zorgen voor de boekenbedeling.



## ○ Postbedeling en kranten

Post, bloemen en andere attenties die via het onthaal in het ziekenhuis aankomen, worden je zo snel mogelijk bezorgd op je kamer. Indien nodig kunnen wij je post versturen.

Elke morgen zijn aan het onthaal kranten te koop (bij voorkeur cash betalen).

## ○ Kapper en pedicure

Je kan een beroep doen op een kapper of pedicure. Je kan een afspraak maken door een verpleegkundige aan te spreken. De kosten worden meteen cash betaald aan de dienstverlener.

21

## ○ Kapel

In de kapel op de eerste verdieping kan je terecht voor een moment van stilte, meditatie of gebed. De kapel is overdag steeds toegankelijk.



22

## ○ Ziekenhuishygiëne

Een ziekenhuis is per definitie een omgeving waar veel patiënten, en dus potentieel veel ziekten en kiemen, aanwezig zijn. AZ Sint-Vincentius Deinze hanteert een streng beleid inzake ziekenhuishygiëne om ziekenhuisinfecties te voorkomen.

### ○ Handhygiëne

De kiemen die zorginfecties veroorzaken, worden vooral overgedragen via de handen. Een goede handhygiëne, door het wassen en/of ontsmetten van de handen, is dan ook de meest doeltreffende manier om deze infecties te verminderen en zelfs te voorkomen. Onze gezondheidsmedewerkers passen handhygiëne toe voor én na elk patiëntencontact of na contact met hun omgeving.

AZ Sint-Vincentius Deinze neemt deel aan verschillende campagnes ter bevordering van handhygiëne. Om de naleving van de handhygiënevoorschriften verder te bevorderen, worden regelmatig observaties en controles uitgevoerd door referentieverpleegkundigen ziekenhuishygiëne en/of ziekenhuishygiënisten. Onze zorgverleners doen hun uiterste best om de handhygiënerichtlijnen steeds correct toe te passen. Durf gerust te vragen of de zorgverlener zijn handen heeft ontsmet of vraag hem/haar om bijvoorbeeld een polshorloge of ring uit te doen. Laat gerust ook blijken dat je het waardeert als de handhygiëne correct wordt toegepast. Op die manier ondersteunen we allemaal ons zorgzaam beleid om ziekenhuisinfecties tegen te gaan.

### NOG EEN AANTAL TIPS:

- Op elke patiëntenkamer is er handalcohol aanwezig, ook voor jou en je bezoekers!
- Ontsmet je handen elke keer als je de kamer verlaat of binnenkomt, ook als ze niet zichtbaar vuil zijn.
- Pomp tweemaal een dosis handalcohol in je handpalm en wrijf je handen in gedurende 30 seconden. Laat je handen nadien drogen door de lucht.



23

### ○ Isolatiebeleid

Ons ziekenhuis besteedt veel aandacht aan een correct screenings- en isolatiebeleid. Sommige patiënten vormen een bijzonder besmettingsgevaar voor hun omgeving of zijn net uiterst vatbaar voor besmettingen door hun omgeving. Die patiënten worden geïsoleerd en verblijven op een éénpersoonskamer. In dit geval zullen er geen kamer- en/of ereloon supplementen worden aangerekend (we spreken dan van een 'éénpersoonskamer om medische redenen').

## ○ Nies- en hoesthygiëne

Bepaalde kiemen kunnen tijdens het hoesten en niezen via druppels en speeksel overgedragen worden naar anderen. Hoesten en niezen gebeurt met zo'n kracht dat druppeltjes zich tot wel 1,5 m ver kunnen verspreiden. Zo kunnen de kiemen uit die druppeltjes op de slijmvliezen van het gelaat (mond, neus, ogen) terecht komen bij iemand die in de buurt staat. De allerkleinste druppels zijn onzichtbaar en zo fijn dat ze in de lucht blijven zweven. Deze druppeltjes zijn het transportmiddel bij uitstek van de kleinste bacteriën en virussen, zoals het griepvirus.

### HOE BESCHERM JE JEZELF EN ANDEREN?

- Bedek je neus en mond als je hoest of niest. Gebruik bij voorkeur een papieren zakdoek of hoest anders in de elleboogplooï.
- Hoest niet in de richting van iemand anders.
- Pas handhygiëne toe.



## ○ Multiresistente kiemen

Informeer ons wanneer je:

- drager bent van een multiresistente kiem (CPE, MRSA ...);
- in het verleden drager was van een resistente kiem;
- werkt of woont op een veebedrijf (varkens of vleeskalveren);
- werkt als zorgverlener.

In dat geval bestaat de kans dat je MRSA of een andere kiem, die ongevoelig is voor meerdere antibiotica, met je meedraagt. Laat dit weten aan je behandelend arts en meld dit bij opname aan de verpleegkundige. Zo willen we voorkomen dat deze kiem zich verspreidt in ons ziekenhuis en bij sommige patiënten infecties veroorzaakt die moeilijk te bestrijden zijn.

Als je drager bent van een multiresistente kiem, meld dit dan ook bij elke consultatie na ontslag uit het ziekenhuis. Je kan steeds een folder over MRSA of CPE verkrijgen bij onze verpleegkundigen.

Jouw veiligheid is onze topprioriteit. Daarom houden we ons steeds aan de volgende procedures:

## ○ Valpreventie

Het risico op vallen na een ingreep of bij het gebruik van medicijnen is groot. Zo verklein je de kans op een val:

- Meld het aan de verpleegkundige indien je eerder gevallen bent.
- Wees voorzichtig en bel bij problemen tijdig voor hulp.
- Controleer of het nachtkastje in je nabijheid staat en of het beloproepsysteem binnen handbereik hangt.
- Draag gesloten schoenen.
- Vraag om je bed in laagstand te plaatsen. Sta op uit je bed in twee tijden: zet je eerst recht op in bed, stap er pas dan uit.

Onze verpleegkundigen staan altijd klaar om je de nodige valpreventietips te geven.



## ○ Omschakeling in medicatie

Sommige geneesmiddelen werken even goed wanneer ze via de mond (oraal) ingenomen worden als wanneer ze via inspuiting (intraveneus) toegediend worden.

Om de kans op een intraveneuze infectie zo klein mogelijk te houden, schakel je – indien mogelijk – dus best zo snel mogelijk over op orale medicatie. Vraag dit gerust na bij je arts.

## ○ Doorligwonden

Lang stilliggen in bed of stilzitten in een zetel brengt een risico op doorligwonden met zich mee. Bewegen is dus de boodschap. Verander daarom geregeld van positie in je bed of zetel en sta regelmatig op.

Als je een risicopatiënt bent, worden bijkomende maatregelen genomen. Vraag op de afdeling gerust naar de specifieke folder over decubituspreventie.

## INCIDENT- MELDSYSTEEM

Ondanks onze beste voorzorgen kunnen zich incidenten voordoen. Om dit grondiger te kunnen analyseren, maken wij gebruik van een incidentmeldsysteem. Vanuit het principe van de 'lerende organisatie', willen we op basis van deze meldingen zelf de nodige verbeteracties realiseren.



## ○ Veilige heekunde

Een operatie is een ingrijpende gebeurtenis en kan bovendien risicovol zijn. Als er iets fout gaat, kan dat verstrekende gevolgen hebben. Om dit zoveel mogelijk te vermijden, zal de arts samen met de verpleegkundige op de meest kritieke punten van de ingreep verschillende controles uitvoeren aan de hand van een checklist:

- een eerste controle voor de anesthesie;
- een tweede controle voor de insnede;
- een derde controle op het einde van de ingreep.

28

Daarnaast controleren de arts en de verpleegkundige ook:

- je identiteit;
- of er allergieën zijn waarmee rekening gehouden moet worden gehouden;
- of het juiste lichaamsdeel/de juiste kant wordt geopereerd;
- of alle materiaal aanwezig is;
- of er antibiotica werd toegediend;
- het aantal kompressen;
- de etiketten op de stalen.





## ○ Diefstalpreventie

In elk drukbezocht gebouw bestaat het risico dat waardevolle voorwerpen of geld worden ontvreemd. Uit voorzorg laat je deze beter thuis. Maak gebruik van het kluisje op de kamer. Indien er geen kluisje aanwezig is, kan je dit aan de verpleegkundige overhandigen die je eigendom zal bewaren in de kluis van het ziekenhuis. Laat je portefeuille en handtas in elk geval niet onbeheerd achter als je de kamer verlaat.

Word je ondanks alle voorzorgsmaatregelen toch het slachtoffer van diefstal, verwittig dan zo snel mogelijk een verpleegkundige. AZ Sint-Vincentius Deinze kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor diefstal of verlies.

AZ Sint-Vincentius Deinze is voor iedereen toegankelijk. Om de veiligheid op te kunnen volgen, wordt zowel binnen als buiten de muren van ons ziekenhuis camerabewaking ingezet.

## ○ Brandveiligheid

Elke kamer is uitgerust met een eigen rookdetector. Brandblusmiddelen zijn op de gang aanwezig. Bij branddetectie wordt automatisch een interventieploeg opgeroepen. Als er brand uitbreekt, blijf dan rustig en verwittig meteen een verpleegkundige. Gebruik nooit de lift bij brand.

Het gebruik van elektrische toestellen die je zelf meebracht is enkel toegestaan indien:

- het toestel in goede staat is;
- het aansluitsnoer en de stekker niet beschadigd zijn;
- het CE-label zichtbaar is op het toestel.

### TOEGELATEN

- Gsm, smartphone of tablet
- Haardroger (maximaal 1 000 Watt)
- Laptop
- Radio
- Scheerapparaat
- Spelconsole
- Tandborstel

### VERBODEN

- Haardroger van meer dan 1 000 Watt
- Koelgroepen (bv. een aircotoestel)
- Laders voor zware oplaadbare batterijen (bv. voor een elektrische fiets)
- Verlengsnoer en verdeeldoos
- Verwarmingstoestel
- Vloeistofverwarmer/waterkoker

Nergens in ons ziekenhuis is het toegestaan kaarsen te branden. In de kapel staan elektrische kaarsen zodat lucifers of aanstekers niet meer nodig zijn.



32

Als we vertrekken vanuit de totaliteit van de unieke mens, moet elke patiënt zowel op fysiek, psychisch, emotioneel, sociaal als spiritueel vlak integraal opgevolgd worden. Onze artsen en verpleegkundige teams krijgen dan ook zoveel mogelijk passende ondersteuning voor een optimale behandeling van onze patiënten.

Door de complexiteit en professionalisering van de zorg doen de behandelend arts en de verpleegkundigen ook een beroep op andere disciplines zoals de sociale dienst, de pastorale dienst, het palliatief supportteam, het pijnteam, de psychologen en de paramedici. Al deze medewerkers zullen indien nodig op verzoek gespecialiseerde taken op zich nemen en de patiënt omringen met de grootste zorg.

In geval van een opname op de afdeling pediatrie, materniteit, neonatologie, geriatrie, intensieve zorgen of dagziekenhuis verwijzen wij graag naar de brochure van de dienst.

## O Sociale dienst

Onze sociale dienst staat altijd klaar om naar je zorgen te luisteren en samen met jou naar de meest geschikte oplossing te zoeken. Je kan een beroep doen op de sociale dienst voor informatie over sociale voorzieningen, financiële tussenkomsten, thuiszorgondersteunende diensten, aanvragen voor hersteloord, serviceflat of woon- en zorgcentrum, kortverblijf, revalidatie ...

Als je vraag niet onmiddellijk kan opgelost worden door onze sociale dienst, nemen zij contact op met meer gespecialiseerde diensten die een verdere begeleiding verzekeren.

De sociale dienst gaat standaard langs bij onze patiënten op de afdeling geriatrie. Omdat de duur van het ziekenhuisverblijf steeds korter wordt, wordt al van bij de opname gestart met de voorbereiding van het ontslag. Indien mogelijk proberen we in overleg met de familie een duidelijk beeld te krijgen van de thuissituatie zodat er, rekening houdend met de mogelijkheden van de patiënt, samen gezocht kan worden naar een aangepast ontslag.

Indien nodig kan er in ons ziekenhuis ook vóór het ontslag al overleg zijn tussen de patiënt, de familie, de sociale dienst, de huisarts en de verschillende thuiszorgdiensten.



### HOE KAN JE ONZE SOCIALE DIENST CONTACTEREN?

- o via de verpleegkundigen van de afdeling
- o een afspraak maken op 09 387 70 35 (geriatrie)
- o een afspraak maken op 09 387 70 36 of 09 387 73 63 (andere diensten)

Onze sociale dienst is elke werkdag bereikbaar van 8.30 tot 17 uur.

33

## ○ Psychologische bijstand

Onze patiënten kunnen een beroep doen op psychologische bijstand via de behandelend arts. Er is een team van psychologen beschikbaar voor de begeleiding en ondersteuning van:

- kinderen
- pijnpatiënten
- oncologische patiënten
- palliatieve patiënten
- geriatrische patiënten
- patiënten met angststoornissen, verslavings- en aanverwante problemen

Tijdens de opname kan de psycholoog de patiënt ook helpen bij het zoeken naar een gespecialiseerd centrum voor opvolging na het ontslag uit ons ziekenhuis.

34

## ○ Interne liaison geriatrie

De interne liaison geriatrie heeft als doel de zelfredzaamheid en de levenskwaliteit te behouden of te verbeteren bij een patiënt boven de 75 jaar die niet op de afdeling geriatrie is opgenomen.

Een team met specifieke kennis over ouderenzorg zal samen met de patiënt proberen de risico's (bv. vallen) en leeftijdsgebonden problemen (bv. gezichtsstoornissen, geheugenproblemen ...) in kaart te brengen. In overleg met de patiënt en het team van de afdeling worden maatregelen genomen om deze risico's te beperken en deze problemen aan te pakken.

## ○ Oncologische begeleiding

Ons oncoteam begeleidt patiënten met een oncologische aandoening en hun naasten doorheen het volledige ziekteproces. Het team kan ingeschakeld worden op vraag van patiënt, familie en/of behandelend arts. De patiënt wordt in zijn/haar totaliteit benaderd vanuit de multidisciplinaire samenwerking.

Het medische luik - bestaande uit diagnostiek, behandeling en follow-up van kanker - wordt opgevolgd door de arts en het verpleegkundig team.

Het oncoteam ontfermt zich over de psychologische, relationele, sociale en verpleegkundige aspecten van de zorg voor de kankerpatiënt. We proberen zoveel mogelijk in te spelen op je behoeften en willen graag een steun voor je zijn doorheen het hele ziekteverloop.

35



### HOE KAN JE ONS ONCOTEAM BEREIKEN?

- via de verpleegkundigen van de afdeling
- dagelijks tussen 8.30 en 16.30 uur op 09 387 73 92 of 09 387 73 95

Voor meer informatie kan je onze folder raadplegen die te verkrijgen is op de afdeling en bij het oncoteam.

## ○ Kinesitherapie

De dienst kinesi- en fysiotherapie werkt met een aantal gespecialiseerde kinesitherapeuten. Voor patiënten die kinesitherapie nodig hebben, voorzien we naast de behandelend arts ook een verantwoordelijke kinesitherapeut, wat de communicatie en teamwerking ten goede komt. De kinesitherapeutische behandelingen gebeuren in de kinezaal of op de kamer. De dienst kine-fysiotherapie staat in voor:

- manuele, individuele behandeling
- begeleiding
- gangreëducatie en functionele reëducatie
- mecanotherapie
- postnatale kinesitherapie
- hart- en ademhalingskinesitherapie
- lymfedrainage
- actieve en passieve mobilisatie (zowel individueel als in groep)
- elektro-, warmte- en koudetherapie (daarvoor hebben we speciaal uitgeruste lokalen ter beschikking).

## ○ Logopedie

Bij spraak-, taal- of slikstoornissen kan een beroep worden gedaan op een logopedist.

## ○ Ergotherapie

De voornaamste taak van de ergotherapie is de zelfredzaamheid van de patiënt bevorderen en de motorische en cognitieve mogelijkheden testen, trainen en op peil houden. Concreet betekent dit:

- trainen van dagelijkse en huishoudelijke activiteiten (mobiliteit, toiletgebruik, persoonlijke verzorging, maaltijden, koffie zetten, boterhammen smeren ...);
- observeren en stimuleren van motorische vaardigheden (in groep of individueel);
- observeren en stimuleren van cognitieve vaardigheden door testen en geheugenactiviteiten;
- valpreventie en advies geven over het omgaan met aangepaste hulpmiddelen in functie van de thuissituatie.

## ○ Dieet

De diëtisten van ons ziekenhuis staan in voor de dieetbegeleiding van opgenomen patiënten en dagziekenhuispatiënten. Daarnaast zorgen zij - in multidisciplinair overleg - voor maaltijden aangepast aan de noden van de patiënt.

## O Pastorale dienst

Een opname in het ziekenhuis confronteert een mens met de broosheid en de kwetsbaarheid van het bestaan. Daarom kan het ziek-zijn, naast medische vragen, ook zin- en geloofsvragen oproepen. Op vraag van de patiënt kan een bedienaar van diverse godsdienstige gemeenschappen of een lekenraadgever langskomen. Onze pastorale werker is opgeleid om met deze vragen om te gaan. Net als alle andere ziekenhuismedewerkers is ook die medewerker gebonden door het beroepsgeheim: alle gesprekken worden vertrouwelijk behandeld.

Je kan op zondag de communie ontvangen (indien gewenst ook dagelijks). De pastorale werker kan voorgaan in gebed om nabijheid en kracht. Je kan ook een ziekenzegen ontvangen of deelnemen aan een gemeenschappelijke gebedsviering of ziekenzalving.



### HOE KAN JE ONZE PASTORALE DIENST BEREIKEN?

- o via de verpleegkundigen van de afdeling
- o via het onthaal

Voor meer informatie kan je de folder raadplegen die te verkrijgen is op de verpleegafdeling.

## O Vrijwilligers

Het is mogelijk dat je tijdens je opname in contact komt met vrijwilligers. Ze nemen taken op die een meerwaarde bieden aan de patiënt. Onze vrijwilligers voeren nooit personeelsvervangende taken uit.

## O Palliatieve zorgen

Ook voor zieken die niet meer kunnen genezen en hun familie voorzien wij speciale zorg in ons ziekenhuis. Menswaardig sterven is een recht. Op initiatief van jezelf, je familie, de behandelend arts(en) of de verpleegkundigen kan het palliatief begeleidingsteam ingeschakeld worden.



### HOE KAN JE ONS PALLIATIEF BEGELEIDINGSTEAM BEREIKEN?

- o via de verpleegkundigen op de afdeling
- o elke weekday van 8.30 tot 16.30 uur op 09 387 73 95 of 09 387 73 92

Voor meer informatie kan je onze folder raadplegen die te verkrijgen is op de verpleegafdeling en bij het palliatief support team.

## O Stages

AZ Sint-Vincentius Deinze laat leerling-verpleegkundigen onder nauwlettend toezicht stage doen binnen ons verpleegkundig team. Ook op andere afdelingen in ons ziekenhuis kunnen studenten stage lopen in het kader van hun opleiding.

Opleiding en integratie van studenten – misschien wel onze latere medewerkers – in onze professionele omgeving vinden wij belangrijk. Uiteraard zijn ook stagiairs gebonden door het beroepsgeheim en de discretieplicht.



## O Vervoer naar huis

We gaan ervan uit dat je op een veilige manier thuisgebracht wordt door een familielid of kennis. Mocht je moeilijkheden ondervinden om het vervoer naar huis te regelen, aarzel dan niet om dit tijdig aan de (hoofd)verpleegkundige te melden zodat het nodige kan gedaan worden om een taxi of ziekenvervoer aan te vragen.

## O Ontslag

Je behandelend arts zal met jou het tijdstip van je ontslag afspreken en voorbereiden. Volg zijn raadgevingen stipt op en aarzel niet om meer uitleg te vragen als bepaalde zaken onduidelijk zijn.

Als je het ziekenhuis wil verlaten zonder toestemming van de arts, moet je een verklaring ondertekenen dat je op eigen verantwoordelijkheid handelt.

## O Nazorg

Op de afdeling wordt gezorgd voor een vlot verloop van je ontslag. Verwacht je problemen, aarzel dan niet om een verpleegkundige van de afdeling aan te spreken. Samen met jou en je familie wordt voor een oplossing op maat gezorgd, indien nodig in overleg met de sociale dienst.

Bij ontslag uit het ziekenhuis krijg je een aantal documenten mee: medicatieschema, brief voor de huisarts en thuiszorg, voorschriften en attesten ... Het team zal samen met jou alle documenten overlopen en extra aandacht besteden aan de medicatielijst. Er zal gewezen worden op belangrijke zaken waarmee je rekening moet houden (tijdstip inname, mogelijke nevenwerkingen ...). Heb je bij thuiskomst nog vragen, aarzel dan niet om de behandelend arts of hoofdverpleegkundige van de afdeling te contacteren.

## O Tevredenheidsenquête

Om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op je verwachtingen, zijn we erg geïnteresseerd in je ervaringen tijdens je opname. Je ontvangt na je opname een e-mail met een link naar de tevredenheidsenquête voor patiënten. Hierin kan je aangeven wat er beter kon en wat je als positief ervaren hebt. Om die reden wordt bij de (voor)opname steeds gevraagd naar je e-mailadres. Als je zelf geen e-mailadres hebt, kan je een e-mailadres van een familielid doorgeven zodat je samen de enquête kan invullen.

## O De factuur

De factuur van je ziekenhuisopname wordt opgestuurd naar je thuisadres. Voor patiënten van wie we de factuur niet naar het thuisadres mogen sturen, hebben wij het adres van een familielid of contactpersoon nodig.

De factuur wordt volgens het systeem van de derdebetalende rechtstreeks aan het ziekenfonds of de verzekeringsinstelling overgemaakt. Dat betekent dat je alleen die kosten moet betalen die voor jouw rekening zijn (remgeld). De andere kosten worden rechtstreeks met je ziekenfonds afgerekend.

Op de ziekenhuisfactuur vind je **drie kolommen** met bedragen:

### KOLOM 1

bedragen die het ziekenfonds betaalt

### KOLOM 2

wettelijk bepaalde tussenkomsten van de patiënten zoals remgelden, vaste, vooraf bepaalde bedragen voor honoraria en terugbetaalbare geneesmiddelen ...

### KOLOM 3

kosten voor kamer-supplementen, geneesmiddelen, ereloon-supplementen en bijkomende kosten ten laste van de patiënt

De kosten vermeld in kolom twee en drie zijn voor rekening van de patiënt. Op het einde van de verpleegnota vind je het 'door de patiënt te betalen saldo' en het rekeningnummer waarop je dat bedrag kan storten.

De ziekenhuisfactuur bestaat uit **vijf rubrieken**:

#### 1. DE VERBLIJFSKOST

Deze kost staat in verband met het aantal hospitalisatiedagen en de supplementen voor de kamerkeuze. Het ziekenfonds betaalt een groot deel van deze kosten.

#### 2. DE APOTHEEKKOST

Dit is een persoonlijke kost per ligdag en voor geneesmiddelen waarvoor er geen tegemoetkoming is van het ziekenfonds.

#### 3. DE MEDISCHE EN PARAMEDISCHE ERELONEN

Dit zijn de erelonen van artsen, tandartsen, kinesitherapeuten en vroedvrouwen. Bovendien is er een vast erloon per opname voor de medische wachtdienst, de klinische biologie en de medische beeldvorming.

#### 4. ANDERE LEVERINGEN

Dit kunnen kosten voor bloed, bloedplasma, bloedderivaten en gipsverbanden zijn.

#### 5. DIVERSE KOSTEN

Dit zijn kosten waarin het ziekenfonds niet tussenkomt, zoals zeep, telefoon ...



Als je na ontvangst van je factuur vragen hebt over de aangerekende bedragen, kan je je richten tot:



**DE DIENST AFSPRAKEN** (de gelijkvloerse verdieping vlak bij de opnamedienst)

- o op het nummer 09 387 70 21
- o elke werkdag van 8 tot 12 uur en van 13 tot 16.30 uur



**DE DIENST FACTURATIE** (op de derde verdieping)

- o op het nummer 09 387 73 79
- o elke werkdag van 8.30 tot 17 uur

Je hebt 30 dagen de tijd om de factuur te betalen. Betalen doe je bij voorkeur met het bijgevoegd overschrijvingsformulier.

Wie problemen heeft met de betaling van de factuur, kan zich richten tot de sociale dienst (09 387 70 36) of de dienst boekhouding (09 387 73 75). In wederzijds begrip zal er gezocht worden naar een oplossing die voor iedereen aanvaardbaar is.

Als je zonder verwittiging in gebreke blijft voor de betaling van de factuur, wordt overgegaan tot gerechtelijke invordering met veel bijkomende kosten tot gevolg.

## O Privacy

### Privacy voor elke patiënt

AZ Sint-Vincentius Deinze hecht veel belang aan de privacy van elke patiënt. Elke medewerker en arts is gebonden door het beroepsgeheim over alles waar zij beroepshalve kennis van nemen. Zonder de toestemming van de patiënt mag geen derde persoon aanwezig zijn bij een behandeling of onderzoek, tenzij die aanwezigheid strikt noodzakelijk is.

### Privacyreglement van AZ Sint-Vincentius Deinze

Bij een opname in ons ziekenhuis of een consultatie bij een arts worden veel persoonsgegevens en gezondheidsgegevens van patiënten verwerkt. Omdat AZ Sint-Vincentius Deinze veel belang hecht aan de privacy en gegevensbescherming van haar patiënten, beschikt ons ziekenhuis over een

privacyreglement. In het privacyreglement staat meer informatie over hoe het ziekenhuis, de artsen en de medewerkers omgaan met de persoonsgegevens die zij verzamelen en verwerken. Je kan dit document consulteren op de website en inkijken aan het onthaal.

### Privacy, ook voor anderen

In ons ziekenhuis willen wij de privacy van iedereen beschermen. Bij het maken van beelden en geluidsopnamen vragen wij je volgende richtlijnen te respecteren:

- o Als andere personen dan jezelf (medewerker, medepatiënt, arts of bezoeker) herkenbaar in beeld komen, is hun voorafgaande toestemming vereist. De verleende goedkeuring geldt enkel voor persoonlijk gebruik.
- o Het delen van een opname via sociale media is niet toegelaten, tenzij de betrokkenen ook hiervoor hun toestemming hebben verleend.

### Vragen of klachten?

De Data Protection Officer van AZ Sint-Vincentius Deinze is steeds bereid bijkomende informatie

te verstrekken over het privacyreglement, de rechten in het kader van de gegevensbescherming en de wijze waarop die rechten kunnen worden uitgeoefend. Het gaat over het recht op inzage, het recht op verbetering, het recht op gegevenswissing, het recht op beperking van verwerking, het recht op overdraagbaarheid en het recht op bezwaar. De Data Protection Officer van ons ziekenhuis is bereikbaar via [dpo@azstvdainze.be](mailto:dpo@azstvdainze.be) of op 09 387 70 51.

## O Patiëntenrechten

De wet op de patiëntenrechten somt al je rechten op. Je vindt ze hieronder bondig opgesomd. Als je meer informatie wenst, kan je terecht op onze website of bij de ombudsdienst.

- o bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- o informatie over je gezondheidstoestand
- o klachtenbemiddeling
- o kwaliteitsvolle dienstverlening

- o pijnbeheersing
- o toestemming tot behandelen
- o vrije keuze van de zorgverstreker
- o rechten in verband met je patiëntendossier

## O Ombudsdienst

Het is onze prioriteit om elke dag kwaliteitsvolle gezondheidszorg aan te bieden. Toch kan het voorvallen dat de behandeling, de zorg of het verblijf niet volledig aan jouw verwachtingen beantwoordt. Spreek de betrokken zorgverlener of medewerker hierover aan. Op die manier kunnen misverstanden worden vermeden. Misschien kan met een kleine moeite aan je verwachtingen voldaan worden.

Als dit gesprek toch niet het gewenste resultaat oplevert of je vindt het een drempel om de medewerker of arts rechtstreeks aan te spreken over je ongenoegen, dan kan je steeds contact opnemen met de ombudsdienst. De ombudsdienst is een neutraal en onpartijdig

aanspreekpunt in ons ziekenhuis dat, onafhankelijk van directie, patiënten en hun familie, helpt wanneer zij een vraag hebben of een probleem ervaren in verband met de dienstverlening in ons ziekenhuis. De ombudsdienst luistert, informeert en adviseert. Op vraag van de patiënt zal de ombudsdienst door bemiddeling proberen het vertrouwen tussen de patiënt, het ziekenhuis en/of betrokken zorgverlener te herstellen. Bij gebrek aan overeenstemming wordt de patiënt ingelicht over de andere mogelijkheden tot afhandeling van de klacht.

Je kan je klachten schriftelijk melden via een voldoende gefrankeerde brief ter attentie van de ombudsdienst, Schutterijstraat 34, 9800 Deinze of via [ombudsdienst@azstvdainze.be](mailto:ombudsdienst@azstvdainze.be). De ombudsdienst is ook telefonisch bereikbaar op 09 387 73 83.

Geef je de voorkeur aan een persoonlijk gesprek? Dan doe je er goed aan om vooraf even contact op te nemen. Je vindt de ombudsdienst op de derde verdieping van het hoofdgebouw.

Anonieme klachten hebben louter een signaalfunctie en worden niet in behandeling genomen.

## O Centrale aansprakelijkheid

Conform artikel 30 van de ziekenhuiswet rust de centrale aansprakelijkheid bij het ziekenhuis wat de naleving betreft van de rechten van de patiënt door de beroepsbeoefenaars, werkzaam in het ziekenhuis. Dit betekent dat je je tot het ziekenhuis kan wenden als je het slachtoffer bent geworden van een schadegeval dat zich in het ziekenhuis heeft voorgedaan.



# Over AZ Sint- Vincentius Deinze

48

Met **zorg** omringd



## Historiek

- 1951: ons ziekenhuis wordt op de huidige locatie in de Schutterijstraat in Deinze in gebruik genomen.
- 1992: een nieuwe vleugel met de diensten medische beeldvorming, spoedopname, sterilisatie, operatiekwartier en intensieve zorg wordt officieel geopend.
- 2001: precies vijftig jaar na de eerste ingebruikname wordt de herbesteding van het oorspronkelijke gebouw in de Schutterijstraat afgerond.
- 2009: start van de bouw van een parkeergarage met bovenbouw in de Ramstraat. De parkeergarage wordt in 2010 in gebruik genomen en biedt plaats aan 180 wagens. In de bovenbouw vinden een aantal partners van het ziekenhuis een onderkomen: dienstverleningscentrum Heilig Hart uit Bachte-Maria-Leerne, het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg Deinze-Eeklo-Gent, het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Visserij Gent (afdeling Deinze) en het Wit-Gele Kruis.
- 2011: bouw van een nieuwe vleugel in het verlengde van het bestaande ziekenhuis richting Peter Benoitlaan met een nieuwe sterilisatieafdeling en een nieuwe operatiezaal op de gelijkvloerse verdieping, het chirurgisch dagziekenhuis op de eerste verdieping, de materniteit op de tweede verdieping en het internistisch dagziekenhuis op de derde verdieping. De bovenverdieping van deze vleugel wordt ingericht met drie nieuwe vergaderzalen en een ruime polyvalente zaal. Tegelijkertijd worden het bestaande operatiekwartier en de spoedopname deels vernieuwd.

49

## Ons aanbod

AZ Sint-Vincentius Deinze telt momenteel 170 erkende bedden, verdeeld over de diensten heelkunde, inwendige geneeskunde, geriatrie, materniteit, neonatologie en pediatrie.

### ONZE ERKENDE FUNCTIES

- o intensieve zorgen
- o gespecialiseerde spoedgevallenzorg
- o ziekenhuisapotheek
- o palliatieve zorg
- o chirurgisch dagziekenhuis
- o neonatale zorg

### ONZE ERKENDE ZORGPROGRAMMA'S

- o geriatrie
- o pediatrie
- o cardiale pathologie (A en P)
- o oncologische basiszorg

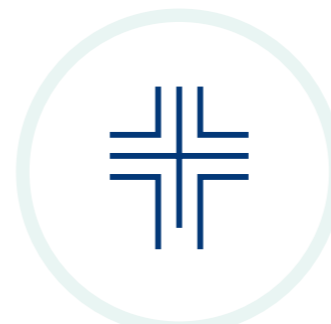
### ONZE ERKENDE MEDISCH-TECHNISCHE DIENSTEN

- o medische beeldvorming (CT) en centrum voor borstkankerscreening
- o laboratorium voor klinische biologie
- o bacteriologie + functie ziekenhuisbloedbank
- o laboratorium voor anatomo-pathologie

AZ Sint-Vincentius Deinze stelt meer dan 400 personen tewerk en een 60-tal artsen hebben er een praktijk. Voor de medische disciplines verwijzen we naar onze website [www.azstvdinze.be](http://www.azstvdinze.be) waar je alle artsen met hun specialisme terugvindt.

Aan het onthaal kan je steeds een lijst met de meest recente consultatie-uren verkrijgen.

## Missie en visie



christelijke dimensie



kwaliteit



patiëntveiligheid



blijvende motivering



positieve uitstraling



totaalzorg

## Ziekenhuis voor ziekenhuis

Sinds 2005 heeft AZ Sint-Vincentius Deinze een partnerschap met de Congolese gezondheidszone Kasongo-Lunda. Dit partnerschap is tot stand gekomen met de niet-gouvernementele organisatie Memisa. Bovendien leunt de focus van dit Ziekenhuis voor Ziekenhuisproject, kwaliteitsvolle basisgezondheidszorg, sterk aan bij de visie van AZ Sint-Vincentius Deinze: onze drijfveer is om solidair te zijn en zorg te dragen, niet alleen voor de patiënten in ons ziekenhuis maar ook binnen een ruimer maatschappelijk kader en zelfs buiten onze landsgrenzen.

Naast financiële steun willen we ook ter plaatse een inhoudelijke bijdrage leveren. Onze aandacht gaat, naast de basisgezondheidszorg voor alle patiënten, vooral naar de problematiek van zwangere moeders en hun baby's. We voorzien materiële steun, hulp in de patiëntenzorg en extra ondersteuning van het ziekenhuispersoneel van Kasongo-Lunda. Het project 'Moasi Makasi' helpt om de afgelegen *postes de santé* uit te bouwen, dit met bijzondere aandacht voor de opleiding van de vroedvrouwen.

Het opstarten van noodtransport met een 'moto-ambulance' moet zorgen voor een vlottere en grotere toegankelijkheid van de hulpverlening in de hele regio. Op langere termijn hopen we om samen met meerdere partners de waterbevoorrading naar het ziekenhuis volledig te renoveren.



### Artsen zonder Vakantie

In 2019 startte Arsten zonder Vakantie een capaciteitsversterkend traject op in het ziekenhuis van Kasongo-Lunda. In overleg met het lokale ziekenhuis wordt er, op basis van de aanwezige competenties, noden en hun eigen inschatting over wat er kan verbeteren, gewerkt aan een concreet actieplan op drie prioritaire domeinen: spoedeisende hulp en intensieve zorg, ziekenhuishygiëne en ziekenhuismanagement.

Wie ook zijn steentje wil bijdragen, kan overschrijven op de rekening BE66 8805 7923 5143 met de gestructureerde mededeling 910/3000/00080. Op die manier komt de gift automatisch op de rekening ten voordele van Kasongo-Lunda terecht. Elke gift vanaf 40 euro per jaar geeft bovendien recht op een fiscaal attest.



#### MEER INFO

- o [www.memisa.be](http://www.memisa.be)
- o [sabine.van.de.vyver@azstvdeinze.be](mailto:sabine.van.de.vyver@azstvdeinze.be)
- o [johan.vanlauwe@azstvdeinze.be](mailto:johan.vanlauwe@azstvdeinze.be)
- o [nele.vangheluwe@azstvdeinze.be](mailto:nele.vangheluwe@azstvdeinze.be)



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



met zorg omringd



Deze brochure is gedrukt op  
maxioffset – papier afkomstig  
uit bossen die duurzaam  
worden beheerd.

Schutterijstraat 34 | 9800 Deinze  
09 387 71 11 | [www.azstvdeinze.be](http://www.azstvdeinze.be) | [info@azstvdeinze.be](mailto:info@azstvdeinze.be)

Volg ons ook op:    

februari 2020